



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МУК ЦБС города
Ярославля

С. Ю. Ахметдинова

«11» января 2021 года

Порядок
предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в
муниципальном учреждении культуры
«Централизованная библиотечная система города Ярославля»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в муниципальном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система города Ярославля» (далее - Порядок) разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий доступа к объектам муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Ярославля» (далее – МУК ЦБС города Ярославля) и услугам в сфере библиотечной деятельности.

1.2. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам, для которых отсутствует возможность адаптировать объекты МУК ЦБС города Ярославля полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта помещений библиотек.

1.3. Работники МУК ЦБС города Ярославля обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности библиотек для посещающих их инвалидов, оказывать необходимую и возможную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами, с учетом их особых потребностей.

1.4. До адаптации объекта МУК ЦБС города Ярославля потребностям инвалидов и других МГН, в случае затруднения посещения библиотеки, необходимые услуги, когда это возможно, могут предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями по месту пребывания, либо в дистанционном режиме.

1.5. В МУК ЦБС города Ярославля обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью персонала библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. № 38115);
- оказание работниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;
- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, читальные залы.

2. Информационное сопровождение

2.1. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуг в сфере библиотечной деятельности осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах библиотек;
- на официальном сайте: <https://clib.yar.ru>.

2.2. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг, запись их на обслуживание по месту пребывания осуществляется работниками МУК ЦБС города Ярославля, ответственными за работу с инвалидами, в том числе по следующим телефонам:

- в Центральной библиотеке имени М. Ю. Лермонтова, тел. 8(4852) 21-36-05;
- в библиотеке-филиале № 1, тел. 8(4852) 98-54-28;

- в библиотеке-филиале № 2, тел. 8(4852) 72-28-23;
- в библиотеке-филиале № 4, тел. 8(4852) 73-64-67;
- в библиотеке-филиале № 6 имени Л. Н. Трефолева, тел. 8(4852) 55-51-84;
- в библиотеке-филиале № 7, тел. 8(4852) 46-67-78;
- в библиотеке-филиале № 8 имени К. Д. Бальмонта, тел. 8(4852) 53-68-44;
- в юношеской библиотеке-филиале № 10 имени Н. А. Некрасова, тел. 8(4852) 21-09-89;
- в библиотеке-филиале № 11 имени Г. С. Лебедева, тел. 8(4852) 44-96-40;
- в библиотеке-филиале № 12 имени А. П. Чехова, тел. 8(4852) 44-31-81;
- в библиотеке-филиале № 13 имени Ф. М. Достоевского, тел. 8(4852) 48-81-75;
- в библиотеке-филиале № 14 имени В. В. Маяковского, тел. 8(4852) 24- 25-81;
- в библиотеке-филиале № 15 имени М. С. Петровых, тел. 8(4852) 53-82-24;
- в библиотеке-филиале № 16 имени А. С. Пушкина, тел. 8(4852) 32-63-35;
- в библиотеке-филиале № 18, тел. 8(4852) 38-45-45;
- в библиотеке-филиале № 19, тел. 8(4852) 73-27-19.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в библиотеку:

- может пройти в помещения МУК ЦБС города Ярославля самостоятельно, без обращения за помощью. В этом случае, при появлении инвалида на объекте работнику МУК ЦБС города Ярославля, встретившему такого пользователя, необходимо предложить помощь в сопровождении и дождаться согласия ее принять. Если помощь не принята, проинформировать пользователя о барьерах на пути и необходимости проявлять осторожность;

- может вызвать работника МУК ЦБС города Ярославля, ответственного за сопровождение инвалидов, с помощью кнопки вызова, расположенной на входе. До оборудования кнопки вызова, вызов работника, ответственного за сопровождение инвалидов, осуществляется по номеру телефона, указанного в пункте 2.2 настоящего Порядка.

3.2. Работник МУК ЦБС города Ярославля, ответственный за сопровождение инвалидов:

3.2.1. При получении вызова:

- организует его сопровождение инвалида до места предоставления услуг;
- размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает работнику, предоставляющему услуги, об обращении инвалида;

3.2.2. По окончании приема:

- оказывает инвалиду помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из библиотеки, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта;

- при необходимости вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

- в случае необходимости предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании) верхней одежды.

3.3. Работник МУК ЦБС города Ярославля, предоставляющий услуги, после выяснения причины обращения инвалида:

- оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении других необходимых для этого действий;

- информирует инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

- оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате;

- оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги;

- осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников, работника МУК ЦБС города Ярославля, ответственного за сопровождение инвалидов.

3.4. В случае отсутствия работника, ответственного за сопровождение инвалидов, функции по сопровождению выполняет работник, предоставляющий услуги пользователям.

3.5. До оборудования библиотеки тифлотехническими средствами информации и индукционной системой для слабослышащих, при посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения работники МУК ЦБС города Ярославля производят общение с инвалидами по способу, указанному ими.

3.6. Предоставление библиотечных услуг людям с ограниченными физическими возможностями по месту пребывания, либо в дистанционном режиме представляет собой доставку книг на дом, которую могут обеспечить работники МУК ЦБС города Ярославля, волонтеры или опекуны (законные представители) пользователей с ограниченными физическими возможностями. Заказы на оказание библиотечных услуг по месту пребывания инвалида принимаются по телефонам, перечисленным в п. 2.2 настоящего Порядка.

3.7. Работники библиотеки, посещающие инвалидов на дому, производят обмен документов, принимают заказы (в дополнение к тем, что поступили по

телефону), выявляют их информационные потребности, знакомят со специально подобранными комплектами книг.

3.8. Все работники МУК ЦБС города Ярославля при обслуживании и общении с инвалидами должны руководствоваться методическими материалами, разработанными в 2020 году Федеральным ресурсным центром по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями их здоровья.

4. Меры ответственности

4.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в помещениях библиотеки должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

4.2. Сопровождающим лицам запрещается оставлять инвалидов без присмотра.

4.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

4.4. Невыполнение работником МУК ЦБС города Ярославля обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, влечет применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.